

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ЗАСАДИ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 159.942:615.15

<https://doi.org/10.24959/sphhcj.23.277>І. В. Пестун¹, З. М. Мнушко²¹ Національний фармацевтичний університет
Міністерства охорони здоров'я України, м. Харків² Харківський національний медичний університет, Україна

РОЛЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Мета – дослідження та узагальнення основних положень емоційного інтелекту, ролі його базових складових серед професійних компетенцій, особливостей під час виконання основних функцій фармацевта і керівника фармацевтичної організації, а також специфіки вияву в кризовій ситуації, зокрема в умовах російсько-української війни.

Матеріали та методи. Дані наукової літератури, законодавчі та нормативно-правові акти, інформаційні сайти мережі Інтернет. Використано методи контент-аналізу, структурно-логічний, узагальнення, порівняння, групування, формалізації міркування.

Результати дослідження. У результаті дослідження визначено внутрішні й зовнішні чинники впливу на емоційний інтелект фармацевтичного працівника. Висвітлено особливості прояву емоційного стану фармацевта та керівника фармацевтичної організації в кризовій ситуації. Визначено роль емоційного інтелекту в комунікації зі стейкхолдерами, у конфліктних ситуаціях, для профілактики емоційного вигорання тощо. Розглянуто значення емоційного інтелекту для ефективності роботи особи та загалом фармацевтичної організації.

Висновки. Доведено значення емоційного інтелекту фармацевтичних працівників та керівників під час виконання функціональних обов'язків, зокрема в комунікаціях зі споживачами лікарських засобів та виробів медичного призначення, партнерами, співробітниками організації та ін.; у розв'язанні конфліктів; для зниження ризику емоційного вигорання; у формуванні самомотивації та мотивації тощо. Визначено чинники впливу на емоційний інтелект, зокрема кризові ситуації, однією з яких стала російсько-українська війна. Диференційовано роль емоційного інтелекту для особи та для фармацевтичної організації.

Ключові слова: емоційний інтелект; емоції; фармацевт; управлінський персонал; професійні компетенції; пацієнти; кризова ситуація.

I. V. PESTUN¹, Z. M. MNUSHKO²¹ National University of Pharmacy of the Ministry of Health of Ukraine, Kharkiv² Kharkiv National Medical University, Ukraine

THE ROLE AND CHARACTERISTICS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE OF PHARMACEUTICAL EMPLOYEES

Aim. To study and generalize the main provisions of emotional intelligence, the role of its basic components among professional competencies, features in performing the main functions of a pharmacist and the head of a pharmaceutical organization, as well as the specificity of the manifestation in a crisis situation, in particular, in the conditions of the Russian-Ukrainian war.

Materials and methods. Data from scientific literature, legislative and regulatory acts, information sites on the Internet. Methods of content analysis, structural and logical analysis, generalization, comparison, grouping, and formalization of reasoning were used.

Results. As a result of the study, the internal and external factors influencing on the emotional intelligence of a pharmaceutical worker have been identified. The features of the manifestation of the emotional state of a pharmacist and the head of the pharmaceutical organization in a crisis situation have been shown. The role of emotional intelligence in communication with stakeholders, in conflict situations, for the prevention of emotional burnout, etc., has been determined. The importance of emotional intelligence for the effectiveness of the individual and the pharmaceutical organization as a whole has been shown.

Conclusions. The importance of emotional intelligence of pharmaceutical workers and managers in the performance of functional duties, including in communications with consumers of medicines and medical products, partners, employees of the organization, etc., has been shown when resolving conflicts, reducing the risk of emotional burnout, forming self-motivation and motivation, etc. Factors affecting emotional intelligence, including the crisis situation that the Russian-Ukrainian war has become, have been identified. The role of emotional intelligence for the individual and for the pharmaceutical organization has been differentiated.

Key words: emotional intelligence; emotions; pharmacist; management staff; professional competences; patients; crisis situation.

Постанова проблеми. Серед тенденцій корпоративного світу останні кілька років зазначають зростання швидкості змін, вихід на перше місце конкуренції сервісу замість конкуренції товару, появу поняття «економіка відносин»; зміну організаційної структури компаній з метою їх демократизації; зміну вимог до співробітника компанії – перевагу надають ініціативності, гнучкості, рішучості, відповідальності; посилення соціальної відповідальності бізнесу та турботи про персонал; зростання конкурентної боротьби за талановитих співробітників тощо [1]. В успішності як підприємств бізнесу, так і окремих особистостей поряд із розвитком конкуренції, цифровізації, раціоналізації управління, організаційної культури тощо виокремлюють роль емоційного інтелекту в багатьох сферах практичної діяльності та спілкування.

До основних завдань та обов'язків фармацевта під час надання фармацевтичної допомоги належать, зокрема, і застосування в практичній діяльності комунікативних навичок спілкування, принципів фармацевтичної етики й деонтології, забезпечення належної фармацевтичної опіки хворих під час відпуску безрецептурних і рецептурних ліків відповідно до нозологій та з урахуванням особливих категорій хворих і протоколів фармацевта, здійснення загального та маркетингового управління суб'єктів фармацевтичного ринку тощо [2].

Згідно з висновками експертів FIP (International Pharmaceutical Federation) останніми роками у світі відбулася зміна парадигми фармацевтичної практики від «продукторієнтованої» до «пацієнт-орієнтованої». Фармацевтичну допомогу почали розглядати як продовження медичної, зросла роль фармацевта в амбулаторній практиці, де пацієнт перебуває в доступнішому, ніж до лікаря, контакті. Населення сприймає фармацевта як експерта з лікування різних хвороб

і використання ліків, як довірче джерело інформації і практичних порад. У розвинених країнах статус фармацевтів зростає у зв'язку з прогресом у медицині та фармакології [3].

Отже, однією з головних компетенцій аптечних працівників постає забезпечення ефективної взаємодії зі споживачами (пацієнтами), яка притаманна роботі провізорів (фармацевтів) під час відпуску ліків, що свідчить на користь значення емоційного інтелекту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Загальні положення стосовно змісту та сучасної ролі емоційного інтелекту висвітлено в зарубіжній літературі [1, 4-6]. Окремі загальні та прикладні положення про емоційний інтелект мають місце й у вітчизняних публікаціях [7-10]. Зокрема, це різні визначення емоційного інтелекту, його структура та значення складових, роль у роботі управлінського персоналу, формуванні лідерства тощо.

Зміст деяких публікацій стосовно фармацевтичної сфери прямо чи дотично торкається положень емоційного інтелекту [3, 11, 12].

Аналіз професійної діяльності провізорів і фармацевтів за кордоном [3] дозволяє констатувати, що має місце значне розширення їхніх повноважень, зростання статусу, підвищення професійної незалежності, автономії, а також відповідальності в процесі надання фармацевтичної допомоги, що доводить значущість емоційного інтелекту в роботі фармацевтичних працівників.

Загалом же аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що практично відсутні роботи, де було б висвітлено значення та особливості емоційного інтелекту фармацевтичних працівників.

Формулювання цілей статті. Метою роботи є дослідження та узагальнення основних положень емоційного інтелекту, ролі його базових складових серед професійних

компетенцій, особливостей під час виконання основних функцій фармацевта і керівника фармацевтичної організації, вияву в кризовій ситуації, зокрема в умовах російсько-української війни.

Викладення основного матеріалу дослідження. Зі становленням та розвитком фармацевтичного ринку, формуванням значного приватного сектора й конкурентних умов, появою в країні великої кількості підприємств зарубіжних компаній відбулися зміни в роботі фармацевтичних працівників.

У документі «Фармацевтична етика та професійна автономія: імперативи для збереження аптеки у відповідності із суспільними інтересами» 2014 року [3] професійну автономію розглядають як привілею, що його надає держава професіоналам, які отримують ліцензію на такий вид діяльності, можуть мати незалежне експертне судження в межах визначеної сфери їхньої діяльності для надання послуг в інтересах клієнтів. Професія фармацевта, за визначенням, характеризується високим рівнем професійної самостійності і саморегулювання, і якщо його (фармацевта) обмежувати, це незмінно призведе до конфлікту інтересів. Фармацевти повинні бути мотивовані діяти найкращим чином в інтересах споживачів, але вони повинні мати належні умови для цього. Професійна автономія є найважливішою з таких умов.

Все більшої актуальності в роботі фармацевтів набувають сучасний рівень фармацевтичного консультування, застосування протоколів фармацевта, управління самолікуванням споживачів ліків, сприяння належному призначенню лікарських засобів, дотриманню режиму застосування та раціональному використанню ліків тощо. Якісне виконання центральних компетенцій фармацевтів формує попит на їхню комунікабельність, гнучкість, інноваційність, організованість, вміння швидко приймати рішення і стратегічно мислити тощо. У підсумку однією з характеристик сучасного фармацевтичного працівника, належний рівень якої дозволяє досягати значних успіхів і конкурентних переваг, стає саме емоційний інтелект, внаслідок чого виникає інтерес до дослідження його ролі, специфіки та управління ним.

За одним із поширених визначень, емоційний інтелект – це сума навичок та здібностей людини розпізнавати емоції, розуміти наміри, мотивацію та бажання інших людей і свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою розв'язання практичних завдань [1]. У загальному розумінні емоційний інтелект розглядають як здатність працювати з емоціями і проявляти емпатію. Сюди ж належить вміння розпізнавати емоції, визнавати негативні й позитивні почуття, відокремлювати особисте сприйняття від наочних фактів, управляти власними і чужими емоціями. Це певна людська здатність до дуже точного відчуття ситуації, розуміння бажань оточення, стійкості до стресу і впливу негативних емоцій [4].

Інакше, з погляду наукової практики, емоційний інтелект можна характеризувати як чуйність, тактовність, вміння почути співрозмовника, розпізнати, зрозуміти (його емоційний стан) і, як наслідок, дати логічну, а не продиктовану роздратуванням відповідь.

На відміну від коефіцієнта розумового розвитку з його майже столітньою історією, емоційний інтелект є відносно новим поняттям. Поки що не досліджено, який він мінливий у різних людей упродовж життя. Але, як свідчать наявні дані, коефіцієнт емоційного інтелекту може бути таким же сильним критерієм, як коефіцієнт розумового розвитку, що іноді може перевищувати його. Зокрема, є результати багаторічних досліджень емоційного інтелекту, які свідчать про те, що саме коефіцієнт емоційного інтелекту на 58 % визначає можливість кар'єрного розвитку в будь-якій сфері; високий емоційний коефіцієнт властивий 90 % топ-менеджерів світових організацій, і люди з високим емоційним інтелектом заробляють більше, ніж їхні колеги з низьким коефіцієнтом емоційного інтелекту [4].

Людина з високим рівнем емоційної компетентності здатна чітко усвідомлювати, яку емоцію вона відчуває у той чи інший момент, розрізняти ступені інтенсивності емоцій, уявляти джерело емоції, помічати зміни свого стану, а також прогнозувати, яким чином ця емоція може позначитися на її поведінці. Друга група навичок емоційної компетентності пов'язана з розумінням емоцій

іншої людини. Емоційно компетентна людина здатна визначити, який емоційний стан співрозмовника в певний момент, припустити причини виникнення таких емоцій, їх зміни та можливі наслідки впливу на його поведінку. Вона також здатна прогнозувати, які емоції можуть викликати в партнера взаємодії його власні слова чи дії. У той момент, коли людина зрозуміла, яку емоцію вона відчуває і чому, вона обирає спосіб управління емоціями – залежно від ситуації. Емоційно компетентна людина може керувати своїми емоціями: не контролювати їх, не пригнічувати, а саме керувати ними. Така людина часто може керувати і виникненням емоцій: роздратуватися або «увімкнути» радість, якщо вона потрібна, наприклад, для натхненної промови. Більше того, вона здатна керувати емоціями і в довгостроковій перспективі: наприклад, мати можливість підтримувати позитивний настрій навіть у важких ситуаціях [1, 4, 6].

За однією з моделей емоційної компетентності, виокремлюють чотири навички: вміння усвідомлювати свої емоції; вміння усвідомлювати емоції інших; вміння керувати своїми емоціями; вміння керувати емоціями інших. Із цим звертають увагу на те, що ця модель є ієрархічною: кожен наступний навичку можна напрацьовувати, вже маючи у своєму арсеналі попередню. Для того щоб керувати емоціями інших, спочатку необхідно керувати своїми емоціями. А щоб керувати своїми емоціями, потрібно спочатку їх зрозуміти [1].

У науковій літературі зауважують, що менеджерам (керівникам) варто навчитися оцінювати теперішніх і майбутніх співробітників за показниками, які фактично пов'язані з емоційним інтелектом:

- мотивація (справжнє прагнення здобути успіх у досягненні безкорисливої мети);
- допитливість (прагнення випробувати, побачити, дізнатися нове, готовність вчитися і змінюватися, здатність сприймати критику);
- проникливість (вміння збирати й осмислювати інформацію, яка відкриває нові перспективи);
- вміння переконувати (вміння взаємодіяти з людьми, емоційно і логічно

переконувати їх, доносити до них свої ідеї);

- цілеспрямованість (готовність братися за важкі завдання і здатність відновлюватись після стресів) [13].

Для фармацевта важливо сприймати емоції (здатність розпізнавати емоції інших людей, а також ідентифікувати власні емоції) з огляду на постійне спілкування з пацієнтами різного фізичного та психологічного стану, різного ставлення до вибору лікарських засобів, особливо безрецептурних (з урахуванням виробника, ціни тощо), лояльності до певного закладу чи фармацевта тощо. Використання емоцій сприяє стимулюванню мислення спеціаліста з урахуванням власних мотивів та мотивів споживача ліків. Зі складової емоційного інтелекту «розуміння емоцій» особливе значення має вміння передбачати розвиток емоції з часом, а також здатність інтерпретувати емоції у взаємовідносинах, розуміти складні почуття пацієнта. Чи не найважливіше значення має управління емоціями – здатність пробуджувати і спрямовувати свої емоції та емоції споживачів лікарських засобів для досягнення певної мети, зокрема надання якісної фармацевтичної послуги, формування та збереження лояльності пацієнтів, отримання прибутку тощо. Варто зазначити, що відповідно до сучасних тенденцій основною місією фармацевта має бути його роль у роз'ясненні пацієнтам необхідності відповідального застосування ліків, яке стане основною пересторогою для подальшого розвитку поліпрагмазії, самолікування та поширення антибіотикорезистентності. Через це посилюються значення таких елементів емоційного інтелекту, як соціальна відповідальність (особливо здатність конструктивно співпрацювати з пацієнтами, виявляти турботу та брати на себе відповідальність за інших людей), стресостійкість, гнучкість, розв'язання проблем.

Природньо, що емоційний інтелект залежить від низки характеристик людини, зазначених вище. Серед них варто виокремити: схильність до самомотивації та мотивації інших; допитливість; проникливість; вміння переконувати (вміння взаємодіяти з людьми); цілеспрямованість; готовність братися за важкі завдання; здатність

відновлюватись після стресів тощо. На нашу думку, емоційний інтелект на пряму пов'язаний з розумовим інтелектом.

Попри те, що емоційний інтелект насамперед є особистісною характеристикою фахівця (фармацевта), вияв його складових значною мірою залежить і від чинників зовнішнього середовища та кризових станів. З-поміж зовнішніх чинників можна назвати такі: законодавча та нормативно-правова база; кризові явища; специфіка пацієнтів різного фізичного та психологічного стану, партнерів, співробітників організації; ситуація позитивного чи негативного впливу на емоції тощо.

З початком війни в Україні відбулися значні зміни в роботі аптечних закладів, особливо в прифронтовій зоні. Ці зміни торкнулися деяких законодавчих та нормативно-правових положень; фінансових розрахунків; умов і можливостей постачання лікарських засобів і парафармацевтичних товарів, логістики, взаємодії зі стейкхолдерами; технічних проблем з програмним забезпеченням; участі в наданні гуманітарної допомоги; співпраці зі Збройними Силами України, територіальної оборони та волонтерами; ускладнення інформаційної кампанії; проблем міграції або звільнення персоналу; змін у режимі роботи тощо.

Відповідно, кризова ситуація вплинула на емоційний стан і працівників аптек, і пацієнтів. Прийнято розрізняти чотири класи базових емоційних станів: страх, гнів, смуток та радість [4]. Страх і гнів – емоції, які спочатку пов'язані з виживанням. Сум і радість – емоції, пов'язані із задоволеністю чи незадоволеністю наших потреб. Окремі емоції допомагають людині діяти ефективніше (або відповідно до її бажання) у конкретній ситуації, і є емоції, які заважають. У кожній конкретній ситуації ці емоції можуть бути різними, а емоційний стан відповідно «позитивним» чи «негативним» або проявляється «адекватна» чи «неадекватна» ситуації емоція. Природньо, що в умовах війни загострюються відчуття та змінюється ступінь вияву тих чи інших емоцій. Насамперед варто зазначити, що, зокрема в зоні активних бойових дій (наприклад, у Харкові), значно знизилась доступність пацієнтів до лікарської допомоги. Через

декілька днів від початку російської агресії працювали поодинокі аптеки, а отже, у споживачів максимально посилювалися та мали негативний прояв емоції страху, гніву, смутку. Фактично в такому ж стані перебували і фармацевти, вимушені із цим виконувати професійні обов'язки, нерідко підтримувати та заспокоювати пацієнтів. З часом, під впливом відносної нормалізації життя у місті, розширення мережі аптек, що працюють, налагодження постачання ліків фактична ситуація почала давати привід для позитивних емоційних станів.

Доцільно зазначити, що деякі фармацевти в умовах війни виявили справжній героїзм, продовжуючи працювати в надскладних умовах, про що свідчать публікації інформаційно-аналітичних видань [14, 15].

Рівень емоційного інтелекту має значення і в роботі управлінського персоналу, забезпечуючи як особисту успішність, так і успішність фармацевтичної організації. Емоційний інтелект керівників сприяє вмінню «читати людей», спрямовувати емоції співробітників на конструктивне розв'язання завдань, визначати причини прояву емоцій та передбачати емоційні сценарії.

Емоційний інтелект дозволяє керівникові адекватно реагувати на стреси і великі навантаження, допомагає своєчасно помічати й бути уважними до проблем підлеглих співробітників, проявляти емпатію до них і формувати здоровий колектив, який ефективно працює. Серед рекомендацій, пропонує керівникові для підвищення інтелекту, можна назвати такі: добре розуміти самого себе, вміти ставити себе на місце іншої людини, коректно розпізнавати емоції оточення і свої власні, максимально розширювати світогляд, аби краще розуміти й усвідомлювати різницю між людьми, займатися особистісною психотерапією тощо [5].

Для керівників та менеджерів аптечних мереж (закладів) і фармацевтичних компаній однією з головних професійних компетенцій у сучасних умовах є забезпечення торговельно-виробничої діяльності відповідно до обраної стратегії. Сучасні підходи до управління формують перелік необхідних компетенцій, серед яких ті, що потребують навичок емоційного інтелекту: формування стратегії, контроль за дотриманням

законодавчих і нормативно-правових положень, впровадження інновацій, визначення конкурентного рейтингу, управління змінами, створення системи мотивації та управління знаннями, контроль за підвищенням кваліфікації персоналу, організація взаємодії з постачальниками та іншими бізнес-партнерами, з державними та перевірчими органами, реалізація заходів соціальної відповідальності.

У звичних умовах емоційний інтелект управлінців спрямований на задоволення потреб у визнанні їхніх досягнень; прагнення до самовдосконалення і посадових успіхів; створення системи мотивації та ефектної взаємодії працівників організації; загалом – на задоволення бажання мати корисну, цікаву та високооплачувану роботу.

Кризова ситуація (воєнний стан) впливає і на прояв емоційного інтелекту управлінського фармацевтичного персоналу, хоч базові емоції та підпорядкованість їх ситуації фактично є такими ж, як і у всіх, хто опинився в умовах війни. Одночасно змінюються акценти й пріоритети, виникає необхідність розв'язувати неочікувані проблеми. Зокрема, це розв'язання проблем логістики, постачання товару й забезпечення його асортименту (адекватного створеним умовам), проблеми з фінансовими розрахунками, міграція багатьох працівників аптек (аптечних мереж), неможливість фармацевтів працювати повний робочий день за сімейними обставинами, руйнування приміщень аптек, втрата матеріальних цінностей тощо. В умовах війни переважає негативний емоційний стан, а особисті емоції управлінського персоналу потенціюються зовнішньою кризою та виробничими проблемами (на жаль, іноді катастрофічними). До того ж, фактично порушується мотиваційний зв'язок у ланцюгу «зусилля – результат – винагорода».

Варто наголосити, що емоційний інтелект розглядають як одну зі складових успішності і фармацевтичного працівника, і керівника, бо він сприяє покращенню самоусвідомлення, саморегуляції, самоконтролю, відповідальності; формуванню стабільності, мотивації, позитивного настрою; реалістичному аналізу помилок; раціональному розподілу часу, ресурсів, навчання,

плануванню; покращенню емпатії; побудові адекватних і здорових соціальних відносин.

Високий рівень емоційного інтелекту певною мірою нівелює загрозу емоційного вигоряння, яке виникає на тлі подавлення емоцій замість свідомого управління ними. Проблема емоційного вигоряння є досить обговорюваною, цей стан може впливати і на фармацевта, і на керівника, і на пацієнта. Синдром вигоряння призводить до фізичного й психологічного виснаження, появи негативних думок стосовно роботи, зниження професійної ефективності [11]. З-поміж факторів, що можуть спричинити емоційне вигоряння, виокремлюють високе виробниче навантаження, складнощі в роботі з технічним забезпеченням, внутрішньоособистісні та міжособистісні конфлікти, негативні стосунки з колегами та з пацієнтами тощо. Останні саме і можна нівелювати за рахунок вияву емоційного інтелекту.

Логічним є і взаємозв'язок емоційного інтелекту фармацевта і менеджера (роботодавця, керівника) з комунікаційною діяльністю та регулюванням конфліктів. Зокрема, для фармацевта аптеки це має значення з огляду на пацієнтоорієнтованість аптек. Пацієнтів зазвичай приваблюють професіоналізм працівника аптеки, повнота надання інформації, обґрунтовані пропозиції щодо заміни одного лікарського засобу на інший за критеріями відсутності (обмеженості) побічних ефектів (особливо за наявності хронічних захворювань у пацієнта та вживання інших препаратів), цін, виробника, можливої взаємодії між ліками в складі терапії хворого. Одночасно мають значення також психологічні риси особистості фармацевта: наявність емпатії, уважність, безконфліктність, комунікабельність тощо. Наприклад, під час обслуговування пацієнтів аптеки можуть виникати конфлікти різноманітного характеру – юридичного, професійного, економічного, інформаційного, етичного, психологічного [16], у регулюванні яких, окрім професійних знань, має значення задіяння всіх складових емоційного інтелекту. Як наслідок, уміння працівників урегульовувати конфлікти сприяє формуванню лояльності пацієнтів та позитивного іміджу аптечного закладу.

Таблиця

СТРУКТУРА ТА ЗНАЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПРАЦІВНИКА

<p>Основні складові емоційного інтелекту</p> <p><i>Навички:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • вміння усвідомлювати свої емоції; • вміння усвідомлювати емоції інших; • вміння керувати своїми емоціями; • вміння керувати емоціями інших <p><i>Класи базових емоційних станів:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • страх, гнів, смуток, радість 	<p>Фактори впливу на емоційний інтелект</p> <p><i>Особисті риси:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • емоційна стійкість; самодисципліна; комунікабельність; витримка; • емпатія; гнучкість; здатність керувати емоціями; стійкість до стресу; швидкість мислення; переконливість; мотивація; допитливість; проникливість; цілеспрямованість; готовність братися за важкі завдання; здатність відновлюватись після стресів <p><i>Зовнішні фактори:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • законодавча та нормативно-правова база; кризові явища; спілкування з пацієнтами аптеки різного фізичного та психологічного стану; рівень корпоративної культури в організації; ситуація позитивного чи негативного впливу на емоції 	<p>Значення емоційного інтелекту для фармацевтичного працівника</p> <p><i>Емоційний інтелект сприяє:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • стимулюванню мислення спеціаліста з урахуванням мотивів власних та споживача ліків; • вміню передбачати розвиток емоції з часом; здатності інтерпретувати емоції у взаємодії носинах; • здатності пробуджувати і спрямовувати свої емоції та емоції споживачів ЛЗ і ВМП на досягнення визначеної мети; • посиленню соціальної відповідальності; • здатності конструктивно співпрацювати з пацієнтами; • вияву турботи та відповідальності за інших людей; • стресостійкості; • гнучкості; • розв'язанню проблем; • адекватному реагуванню на стреси і великі навантаження; • зменшенню внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів, негативних стосунків з колегами та з пацієнтами; • покращенню емпатії; • зниженню загрози емоційного вигорання; • прагненню до самовдосконалення і посадових успіхів 	<p>Значення емоційного інтелекту для керівника фармацевтичної організації</p> <p><i>Додатково (до значення для особистості) емоційний інтелект керівників сприяє:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • уважності до проблем підлеглих співробітників; вміню «читати людей»; • спрямуванню емоцій на розв'язання завдань; • передбаченню емоційних сценаріїв та дій згідно з емоціями; • прояву емпатії до співробітників і здатності формувати здоровий колектив, який ефективно працює; • покращенню самоусвідомлення, саморегуляції, самоконтролю; відповідальності; • формуванню стабільності й мотивації колективу, взаємодії працівників організації; • позитивному настрою та результативному аналізу помилок; • раціональному розподілу часу, ресурсів, навчання, планування; побудові адекватних і здорових соціальних відносин; • самовдосконаленню і посадовим успіхам 	<p>Значення емоційного інтелекту співробітників для організації</p> <p><i>Впливає на:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • формування стратегії, контролю за дотриманням законодавчих та нормативно-правових положень; • впровадження інновацій; • управління змінами; • надання якісної фармацевтичної послуги; • формування та збереження лояльності пацієнтів; • отримання прибутку; • формування іміджу аптеки (аптечної мережі); • систему мотивації та управління знаннями, підвищення кваліфікації персоналу; • створення контролю та організацію взаємодії з постачальниками й іншими бізнес-партнерами, з державними та перевірчими органами; • реалізацію заходів соціальної відповідальності; • забезпечення належних умов праці та побуту співробітників, використання мотиваційних стимулів; • внутрішню соціальну ефективність організації за рахунок забезпечення задоволеності членів колективу різними аспектами роботи
--	--	---	---	--

Емоційний інтелект проявляється й у формуванні та підтриманні самомотивації та мотивації інших. Так, високий емоційний інтелект керівника аптеки чи аптечної мережі дозволяє досягати внутрішньої соціальної ефективності організації за рахунок забезпечення задоволеності членів колективу різними аспектами роботи, забезпечення належних умов праці та побуту співробітників, використання мотиваційних стимулів (залученість до виконання певних завдань або роботи в тимчасовій команді, створення умов для соціального й кар'єрного зростання, робота системи інформування і управління знаннями тощо).

На підставі викладеного наводимо структуроване узагальнення положень емоційного інтелекту працівників фармацевтичних організацій (див. табл.).

Варто зауважити, що емоційний інтелект будь-якого співробітника, звичайно ж, неможливо виміряти чи оцінити безпосередньо, але, як правило, він потенціює багато виробничих та соціально-психологічних функцій.

Перелік використаних джерел інформації

1. Дэвид С. Эмоциональный интеллект в бизнесе. URL: https://royallib.com/read/shabanov-sergey/emotsionalniy_intellekt_rossiyskaya_praktika.html#0.
2. Фармацевт та асистент фармацевта: можу, вмю, практикую. *Щотижневик Аптека*. 2020. № 41/42 (1362/1363). URL: <https://www.apteka.ua/article/650439>.
3. Пестун І. В., Мнушко З. М. Огляд сучасних тенденцій професійної діяльності провізорів (фармацевтів) в Україні та за кордоном. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 1. С. 52-59.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. URL: https://royallib.com/read/goulman_deniel/emotsionalniy_intellekt.html#0.
5. Карузо Д., Сэловей П. Эмоциональный интеллект руководителя. URL: https://teletype.in/@bizadmin/Hkx5_X_6pH.
6. Бредберри Т., Гривз Д. Эмоциональный интеллект 2.0. URL: <https://www.rulit.me/books/emotsionalny-intellekt-2-0-read-478915-1.html>.
7. Бреус Ю. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності керівника закладу середньої освіти : навч. посібник. Київ : Пріоритети, 2016. 36 с. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/503699.pdf>.
8. Кас'янова С. Роль емоційного інтелекту в розвитку лідерських якостей особистості. *Psychological Prospects Journal*. 2018. Вип. 31. С. 118-130.
9. Зарицька В. В., Козарик О. С. Емоційний інтелект у структурі професійної діяльності. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 5. С. 112-116. URL: http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2018/24.pdf.
10. Черновол-Ткаченко Р. І. Формування емоційного інтелекту в менеджерів-магістрів в інституті післядипломної освіти та менеджменту. *Духовно-інтелектуальне виховання і навчання молоді в XXI столітті* : міжнар. період. зб. наук. пр. Харків, 2021. Вип. 3. С. 445-449.
11. Дмитрик К. Як не згоріти на роботі: поради фармацевтам. *Щотижневик Аптека*. 2022. № 39/40 (1360/1361). URL: <https://www.apteka.ua/article/649157>.
12. Москаленко Р. Як зберегти психологічну стійкість в умовах війни? *Щотижневик Аптека*. 2022. № 43/44 (1364/1365). URL: <https://www.apteka.ua/article/650760>.

Отже, з огляду на викладене та сучасні тенденції можна віднести емоційний інтелект до значущих професійних компетенцій фармацевтів і керівників (менеджерів) фармацевтичних організацій.

Висновки та перспективи подальших досліджень. На підставі вивчення класичних положень емоційного інтелекту наведено визначення, базові складові та характеристики емоційного інтелекту. Розглянуто значення емоційного інтелекту для виконання професійних обов'язків фармацевтів та управлінського персоналу на прикладі аптек. Визначено вплив воєнних дій на роботу та складові емоційного інтелекту фармацевтичних працівників через призму зміни базових емоційних станів кожної особистості. Розглянуто взаємозв'язок емоційного інтелекту з емоційним вигорянням, з комунікаціями та розв'язанням конфліктів, із самомотивацією та мотивацією співробітників.

Подальший розвиток досліджень вбачаємо у вивченні впливу емоційного інтелекту фармацевтичних працівників на особисту та організаційну успішність.

Конфлікт інтересів: відсутній.

13. Щепкина Н. Н. Особенности управления кадровым потенциалом современной организации. *Бизнес Информ.* 2018. № 6. С. 387–392. URL: http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2018-6_0-pages-387_392.pdf.
14. Герої фармацевтичного фронту. *Щотижневик Аптека.* 2022. № 41/42 (1362/1363). URL: <https://www.apteka.ua/article/650143>.
15. Герої фармацевтичного фронту. *Щотижневик Аптека.* 2022. № 43/44 (1364/1365). URL: <https://www.apteka.ua/article/651139>.
16. Пестун И. В., Мнушко З. Н. О конфликтах интересов аптек и потребителей лекарств. *The 1st International scientific and practical conference "Scientific achievements of modern society"*, September 11-13, 2019. Liverpool, United Kingdom : Cognum Publishing House, 2019. P. 59–63. URL: http://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2019/09/scientific-achievements-of-modern-society_11-13.09.19-1.pdf?utm_source=eSputnik-promo&utm_medium=email&utm_campaign=MATERIALY_KONFERENCII&utm_content=668784298.

References

1. David, S. Available at: https://royallib.com/read/shabanov_sergey/emotsionalniy_intellekt_rossiyskaya_praktika.html#0.
2. Farmatsevt ta asystent farmatsevt: mozhu, vmiiu, praktykuiu. (2020). *Shchotyzhnevyyk Apteka*, 41/42 (1362/1363). Available at: <https://www.apteka.ua/article/650439>.
3. Pestun, I., Mnushko, Z. (2017). *Sotsialna farmatsiia v okhoroni zdorov'ia*, 3 (1), 52-59.
4. Houlman D. (n. d.). Available at: https://royallib.com/read/goulman_deniel/emotsionalniy_intellekt.html#0.
5. Karuzo, D., Selovei, P. (n. d.). Available at: https://teletype.in/@bizadmin/Hkx5_X_6pH.
6. Bredberry, T., Hrivz, D. (n. d.). Available at: <https://www.rulit.me/books/emocionalnyj-intellekt-2-0-read-478915-1.html>.
7. Breus, Yu. (2016). Rol emotsiinoho intelektu v profesiinii diialnosti kerivnyka zakladu serednoi osvity. Kyiv: Priorytety. Available at: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/503699.pdf>.
8. Kasianova, S. (2018). *Psychological Prospects Journal*, 31, 118-130.
9. Zarytska, V., Kozaryk, O. (2018). *Teoriia i praktyka suchasnoi psykholohii*, 5, 112-116. Available at: http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2018/24.pdf.
10. Chernovol-Tkachenko, R. (2021). *Dukhovno-intelektualne vykhovannia i navchannia molodi v KhKhI stolitti : mizhnar. period. zb. nauk. pr. (Vyp. 3)*. (pp 445–449). Kharkiv.
11. Dmytryk, K. (2022). *Shchotyzhnevyyk Apteka*, 39/40 (1360/1361). Available at: <https://www.apteka.ua/article/649157>.
12. Moskalenko, R. (2022). *Shchotyzhnevyyk Apteka*, 43/44 (1364/1365). Available at: <https://www.apteka.ua/article/650760>.
13. Shchepkina, N. (2018). *Byznes Ynform*, 6, 387–392. Available at: http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2018-6_0-pages-387_392.pdf.
14. Heroi farmatsevychnoho frontu. (2022). *Shchotyzhnevyyk Apteka*, 41/42 (1362/1363). Available at: <https://www.apteka.ua/article/650143>.
15. Heroi farmatsevychnoho frontu. (2022). *Shchotyzhnevyyk Apteka*, 43/44 (1364/1365). Available at: <https://www.apteka.ua/article/651139>.
16. Pestun, Y., Mnushko, Z. (2019). *The 1st International scientific and practical conference "Scientific achievements of modern society" (September 11-13, 2019)*. (pp. 59–63). Liverpool, United Kingdom Cognum Publishing House. Available at: http://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2019/09/scientific-achievements-of-modern-society_11-13.09.19-1.pdf?utm_source=eSputnik-promo&utm_medium=email&utm_campaign=MATERIALY_KONFERENCII&utm_content=668784298.

Відомості про авторів:

Пестун І. В., докторка фармацевтичних наук, професорка кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу, Національний фармацевтичний університет Міністерства охорони здоров'я України (<http://orcid.org/0000-0002-4114-3564>). E-mail: irynamestun@ukr.net

Мнушко З. М., докторка фармацевтичних наук, професорка кафедри клінічної лабораторної діагностики 2, Навчально-науковий інститут післядипломної освіти Харківського національного медичного університету (<http://orcid.org/0000-0003-2210-716X>). E-mail: mnushkoz@gmail.com

Information about authors:

Pestun I. V., Doctor of Pharmacy (Dr. habil.), professor of the Department of Pharmaceutical Management and Marketing, National University of Pharmacy of the Ministry of Health of Ukraine (<http://orcid.org/0000-0002-4114-3564>). E-mail: irynamestun@ukr.net

Mnushko Z. M., Doctor of Pharmacy (Dr. habil.), professor of the Department of Clinical Laboratory Diagnostics 2, Educational and Scientific Institute of Postgraduate Education of the Kharkiv National Medical University (<http://orcid.org/0000-0003-2210-716X>). E-mail: mnushkoz@gmail.com

Надійшла до редакції 16.12.2022 р.